

# OPVOLGING FEEDBACK OVER DE KWALITEIT VAN HET ONTHAAL



Naam van de organisatie: .....

Naam van het loket of de dienst: .....

## 1 Perso(o)n(en) verantwoordelijk voor het opvolgen van de feedback

- **Na(a)m(en) en functie(s):** De personen verantwoordelijk voor het opvolgen van de feedback.

.....  
.....

*Bijvoorbeeld: Sarah Rodriguez (verantwoordelijke onthaal) en Jan Peeters (administratief medewerker)*

- **Rol(len) en verantwoordelijke(i)d(en):** De rol(len) van de personen bij het verzamelen, analyseren en verwerken van de feedback.

.....  
.....  
.....

*Bijvoorbeeld: Sarah Rodriguez verzamelt en analyseert de feedback, Jan zorgt ervoor dat de feedbackformulieren permanent beschikbaar zijn.*

## 2 Omschrijving beschikbare werkwijze

- **Omschrijving van het beschikbare feedbackinstrument:**  
Locatie van het formulier, waar wordt de feedback bewaard,  
Specifieke vra(a)g(en) over het onthaal van de kindbegeleid(st)er(s),  
Locatie feedbackarchief.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Bijvoorbeeld: er is voortdurend een papieren formulier beschikbaar aan het onthaalloket van de organisatie. De vraag aan de kindbegeleid(st)er(s) wordt als volgt gesteld: 'Hoe evalueert u algemeen de manier waarop de kinderen en hun begeleid(st)ers bij ons ontvangen worden?' De verzamelde feedback wordt gearchiveerd in een map met als titel 'Kids friendly', bewaard in een kast in het onthaalkantoor.*

### 3 Frequentie van verzameling en analyse van feedback

- Hoe frequent wordt feedback verzameld (dagelijks, wekelijks, maandelijks, trimestrieel, jaarlijks, enzovoort), hoe vaak onderzoekt de verantwoordelijke de verzamelde gegevens, hoe/aan wie worden de resultaten van de analyse gecommuniceerd.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Bijvoorbeeld: De feedback wordt ieder trimester verzameld en geanalyseerd door de personen die voor de opvolging instaan. Vervolgens wordt een rapport opgesteld om de gegevens die op basis van de feedback zijn verzameld, samen te voegen. Die resultaten worden op een van de maandelijkse vergaderingen doorgegeven aan het hele team en de directie. Vervolgens worden ze gearhiveerd in een gedeeld dossier met als titel 'Kids friendly'.*

### 4 Correctieve maatregelen

- Omschrijving van de correctieve acties die gebeuren na herhaalde negatieve opmerkingen of feedback, en van de tussenpersonen aan wie deze informatie bezorgd kan worden (directie of andere betrokken verantwoordelijke).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Bijvoorbeeld: Het personeel wordt opgeleid in onthaaldiensten, de infrastructuur voor kinderen wordt verbeterd, de bordjes worden gewijzigd, enzovoort. Wanneer er herhaaldelijk negatieve commentaar komt, wordt Lea De Geest, verantwoordelijke van de afdeling, daarvan op de hoogte gesteld.*

